

**PENERAPAN METODE *SERVICE EXELLENT* DAN *SERVICE QUALITY* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW***

Ardi Agustian¹, Mita², Nita Arisanti Yulanda³

¹²³ Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura Pontianak

Email: ardiaugustian389@gmail.com

ABSTRAK

Background: *Quality nursing service is one of the determining factors for the level of patient satisfaction. The better the nursing service provided, it will increase patient satisfaction.* **Methods:** *This type of research is a literature review study with an article search method using SPIDER. The databases used are PubMed, Science Direct, Neliti, Garuda Portal and Google Scholar with research articles published from 2014 - 2020.* **Results:** *Seven articles were used in the review. All of them show effective results in most hospitals using service excellence and service quality methods to increase patient satisfaction with nursing services in the inpatient rooms of the hospital.* **Conclusion:** *Excellent service and service quality is excellent service and exceeds patient expectations. For hospitals, especially in nursing services, Service Excellent and Service Quality are important to maintain patient satisfaction levels and can help the development of the hospital so that patients will be loyal to the hospital because the services provided are very good.*

Keywords: *Patient satisfaction, quality of health services, excellent service, service services.*

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi salah faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian literatur review dengan metode pencarian artikel menggunakan SPIDER. Database yang digunakan yaitu PubMed, Science Direct, Neliti, Portal Garuda dan Google Scholar dengan artikel penelitian yang diterbitkan mulai dari tahun 2014 - 2020. **Hasil:** Tujuh artikel dipakai dalam review. Seluruhnya menunjukkan hasil yang efektif di sebagian besar rumah sakit penerapan metode service excellent dan service quality untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit. **Kesimpulan:** Pelayanan prima atau Service Exellent dan pelayanan jasa atau Service Quality adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pasien. Bagi rumah sakit terutama di pelayanan keperawatan, Service Exellent dan Service Quality penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien dan dapat membantu perkembangan rumah sakit sehingga pasien akan loyalitas terhadap rumah sakit karena pelayanan yang diberikan sangat baik.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, pelayanan prima, pelayanan jasa.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Tugas utama rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang berupa penyembuhan penderita dan pemulihan pasien yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan. Menurut Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Ada beberapa tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit salah satunya profesi keperawatan (Permenkes, 2016).

Profesi keperawatan adalah kelompok profesi kesehatan dengan jumlah paling banyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang di alami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka kembali membutuhkan maupun mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang dapat diberikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) (Nursalam, 2016).

Rumah sakit salah satu wadah pelayanan keperawatan saat ini berinovasi untuk meningkat derajat kepuasan pasien dengan berbagai usaha yang dilakukan oleh rumah sakit, berbagai metode telah diterapkan di rumah sakit, metode yang diterapkan rumah

sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien diantaranya dengan menerapkan beberapa metode yaitu metode *service excellent* dan *service quality*. Sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan para pakar pemasaran sebelumnya, dirangkum menjadi lima dimensi pokok, diantaranya: Keandalan (*reability*) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Bukti secara langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kehendak para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup kesopanan, kemampuan dan pengetahuan pada karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, Pelayanan di rumah sakit selain *service excellent* yaitu pelayanan (*Service quality*) (Lupiyoadi, 2016).

Pelayanan mutu (*Service quality*) di sebut juga sebagai *the degree and direction of the discrepancy between customers' perceptions of service and their expectations for service*. Ekspektansi konsumen atau pelanggan diartikannya sebagai upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan di mata konsumen atau pelanggannya, sementara persepsi konsumen atau pelanggan merupakan persepsi atas kinerja aktual yang diterima konsumen atau pelanggan, sehingga seorang konsumen atau pelanggan dinyatakan puas apabila persepsi atas kinerja aktual konsumen sama dengan ekspektansinya. Metode *service quality* melihat suatu kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*Empathy*). Metode *service quality* dapat lebih mendalami penilaian pelanggan melalui kualitas serta mutu pelayanan (Susanto, 2017).

Berdasarkan permasalahan diatas perlu dilakukan pengkajian secara lebih mendalam penelitian secara ilmiah dengan metode *literature review*. Metode *literature review* bertujuan untuk mensintesis pada penelitian terdahulu untuk diperoleh rumusan konsep pada topik penelitian dan pengembangan teori yang telah ada. Hubungan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap perlu dianalisis berdasarkan *literature* untuk memperoleh teori dan rumusan konsep yang relevan. Berdasarkan *literature* dan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk menganalisa mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dengan menerapkan metode *service excellent* dan *service quality* di ruang rawat inap rumah sakit ke dalam *literature review*. Dalam hal tersebut perlunya dilakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Metode *Service Excellent* dan *Service Quality* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *literature review* (Snyder, 2019) yang mendefinisikan *literature review* sebagai metode sistematis dalam mengumpulkan dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu. *Literature review* yang efektif dapat menghasilkan pondasi pengetahuan yang kukuh dan dapat membantu pengembangan teori dengan mengintegrasikan penemuan dan perspektif dari banyak temuan empiris. Sumber-sumber ilmiah lain yang digunakan untuk mengeksplorasi subjek dalam *literature review* dapat berasal dari artikel ilmiah, jurnal, E-book, dan sumber-sumber lainnya

yang relevan dengan area subjek peneliti. (Ramdhani, 2015) Sumber-sumber yang menjadi bahan *literature review* tersebut dideskripsikan, diringkas, dan dievaluasi berdasarkan kerangka konseptual penelitian.

Literature review dibuat dengan tujuan untuk membuat analisis dan sintesis terhadap pengetahuan yang sudah ada terkait topik yang akan diteliti yang menyediakan latar atau basis teori untuk penelitian yang akan dilakukan, mempelajari kedalaman atau keluasan penelitian yang sudah ada terkait topik yang akan diteliti dan menjawab pertanyaan praktis dengan pemahaman terhadap apa yang sudah dihasilkan penelitian yang terdahulu (Rahayu, 2019).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain *literature review* yang berkaitan dengan subjek penerapan metode *service excellent* dan *service quality* agar bisa meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Peneliti melakukan penelusuran sumber informasi tentang subjek terkait dalam berbagai database untuk mengumpulkan sumber-sumber yang relevan dan meringkas temuan yang diperoleh pada setiap *literature* yang digunakan.

HASIL

Penelusuran artikel dilakukan melalui lima database yaitu *PubMed*, *Science Direct*, *Neliti*, *Portal Garuda* dan *Google Scholar*. Penelusuran menggunakan kata kunci - kata kunci yakni “Konsep rumah sakit”, “Kepuasan pasien”, “Mutu pelayanan kesehatan”, “Pelayanan prima”, “Pelayanan jasa” atau “*Hospital Concept*”, “*Patient satisfaction*”, “*Quality of health service*”, “*Service excellent*”, dan “*Service quality*”. Penulis memasukkan kata kunci tersebut secara satu per satu dalam kolom pencarian di setiap database baik *PubMed*, *Science Direct*, *Neliti*, *Portal Garuda*, maupun *Google Scholar*.

Adapun *literature* yang memenuhi syarat inklusi yakni *literature* berjenis artikel jurnal atau jurnal penelitian yang memiliki tahun publikasi sejak tahun 2014 hingga 2020, teks lengkap, berbahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Kemudian peneliti mengambil metode penelitian jurnal yang dipilih yakni kuantitatif. Kriteria tersebut menghasilkan 38 jurnal yang memenuhi kriteria inklusi. Peneliti melakukan pembacaan secara lengkap terhadap 38 jurnal dan menghasilkan 7 jurnal terpilih.

Setelah peneliti melakukan proses *skrining* menyeluruh teks lengkap berdasarkan eligibilitas kriteria inklusi dan eksklusi, didapatkan 7 artikel jurnal yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Satu dari tujuh jurnal dihasilkan dari database *PubMed*, satu jurnal merupakan hasil penelusuran database *Science Direct*, dua jurnal merupakan hasil penelusuran database *Neliti*, dua jurnal merupakan hasil penelusuran database Portal Garuda, dan satu jurnal lainnya diperoleh dari penelusuran dalam *Google Scholar*.

Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan yaitu kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima. Apabila seseorang berada di rumah sakit pasti yang terlintas di pikirannya adalah rasa takut dan bosan terhadap suasana di rumah sakit, sering ditemui rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak memuaskan kepada pelanggan, khususnya pada tenaga medis yang memberikan pelayanan kurang memuaskan dan akhirnya berdampak pelanggan tidak ingin berobat lagi di rumah sakit tersebut (Rivai, 2019). Kebutuhan pasien sangat menentukan kepuasan pasien di Rumah Sakit, karena itu suatu Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang tinggi dan memahami keinginan dan harapan pasien sebagai penerima pelayanan. Pelayanan yang

dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan oleh Perawat atau Tenaga medis di Rumah Sakit yang memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, hingga lamanya waktu Pelayanan) (Azlina, 2013).

PEMBAHASAN

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya, konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan

keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan bagaimana layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka (Czepiel dalam Saghier dan Nathan, 2013). Menurut Aryani dan Rosinta (2010) Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif pilihan produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan untuk itu menurut Aryani dan Rosita (2010) penting untuk dapat dilakukan upaya perbaikan sistem kualitas layanan bagi keberlangsungan bisnis, dimana dengan adanya kualitas layanan yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif, dan akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas layanan (*Service Quality*) memiliki lima dimensi yang mewakili kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang setelah membudayakan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan seseorang adalah fungsi dari perbedaan antara

kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen merupakan suatu produk atau jasa jika barang atau jasa yang dibeli cocok dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, jika manfaat yang diperoleh melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas, namun jika manfaat yang dirasakan lebih rendah dari harapan maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen (Kotler, 2009).

Menurut Lupiyoadi (2016), keberadaan rumah sakit tidak bisa dipisahkan dari keberadaan masyarakat modern. Rumah sakit memiliki peran penting dan merupakan bagian integral organisasi kesehatan dan organisasi sosial. Keberadaan rumah sakit berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap baik dan preventif bagi pasien rawat jalan dan pasien rawat inap melalui kegiatan perawatan medis serta perawatan. Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang dan bahkan dapat menarik minat konsumen lain untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Pada saat ini suatu instansi kesehatan bersaing sangat ketat sehingga munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) atau kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Berry dan Parasuraman. Menurut mereka terdapat lima dimensi *SERVQUAL* atau kualitas

pelayanan yaitu berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Konsumen menginginkan pelayanan yang baik adanya kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan minat konsumen untuk melakukan pembelian meningkat, tidak terkecuali pada rumah sakit.

Kepuasan konsumen menjadi indikator penting dalam perluasan pemasaran. Kepuasan konsumen berkorelasi atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*). Ada kaitan antara kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) dengan kualitas pelayanan (*service quality*). Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen untuk produk barang dan produk jasa (*service*) ada perbedaan, dan kepuasan konsumen itu sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor. Adanya kepuasan konsumen yang bersifat secara menyeluruh untuk produk jasa kepuasan konsumen merupakan *customer attitude* yang bersifat menyeluruh (*overall*) bukan terukur menurut setiap transaksi spesifik yang disediakan provider pelayanan. Kepuasan konsumen akan meningkat sejalan dengan berkualitasnya pelayanan *service quality* yang diberikan dari sini menjadi jelas, semakin baik *service quality* maka memberikan dampak ke peningkatan kepuasan konsumen (Manusamy et al, 2010).

KESIMPULAN

Pelayanan prima atau *Service Excellent* dan pelayanan jasa atau *Service Quality* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pasien. Bagi rumah sakit terutama di pelayanan keperawatan, *Service Excellent* dan *Service Quality* penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien dan dapat membantu perkembangan rumah sakit sehingga pasien akan loyalitas terhadap rumah sakit karena pelayanan yang diberikan sangat baik. Bagi pelanggan rumah sakit atau pasien *Service*

Excellent dan *Service Quality* penting untuk menambah alternatif mengambil keputusan dalam hal memilih suatu pelayanan rumah sakit yang akan di terima. Sedangkan bagi staf rumah sakit terutama perawat, *Service Excellent* dan *Service Quality* dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan *Service Excellent* dan *Service Quality* bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tempat mereka berkerja.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada rumah sakit. Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan adalah "keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan". Pentingnya kualitas layanan dikarenakan kualitas layanan yang menjadi pembeda antara perusahaan yang satu dan yang lainnya. Konsumen yang membeli dan mengonsumsi jasa, konsumen (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Bagi pihak rumah sakit, metode *Service Excellent* dan *Service Quality* perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan

Bagi peneliti, hubungan metode *Service Exellent* dan *Service Quality* dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap perlu diarahkan secara lebih spesifik dengan kajian yang lebih mendalam. Bagi peneliti selanjutnya, kajian studi dapat dilakukan dengan memfokuskan pada bidang yang lebih terfokus pada instrumen atau konteks tertentu sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terfokus.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmita, Putri. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Universitas Diponegoro Semarang
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Arruz Madia. Yogyakarta.
- Azlina. (2013). Kualitas Pelayanan Prima (Service Exsellant) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di RSUD Kota Tanjungpinang. Tanjungpinang.
- Azlina. N, & Amelia. I. (2014). Pengaruh Good Governance dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Palalawan. *Jurnal Akutansi Universitas Jember* 12 (2), 32-42. Universitas Jember.
- Brata, A.A. (2016). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bustami.2011.*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Departemen Kesehatan RI, (2013). *Praktik Keperawatan Profesional Konsep Dasar dan Hukum*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta : Depkes RI Jakarta .
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyodi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manusamy., et al. (2010). *Service Quality Delivery and Its Impact On Satisfactoin In The Banking Sector in Malaysia*. Internasional Journal of Innovaction, Managemen and Tecnology.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Rahayu, T., Syafril, S., Wekke, I. S., & Erlinda, R. (2019). *Teknik menulis review literatur dalam sebuah artikel ilmiah*.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2015). *Writing a literature review research paper: a step-by-step approach*. The journal of basics and applied sciences.
- Snyder, H. (2019). "Literature Review As A Reserch Methodologi: An Overview and Guidelines". *Jurnal Of Busniess Research*, 104, PP. 333-339.
- Susanto, Sigit Putro., dkk. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal komunikasi, media dan informatika*. Volume 6 Nomor 2. Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo: Madura
- Winardi, Hendy. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Di SMC Rumah Sakit Telogorejo*.
- Winarsih, Sri. (2017). Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Cendekia* Vol. 15 No.

1. Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama
(IAINU) Kebumen.

Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas
Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit
Ekonisia.